



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 181/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ESPOSITO / TIM S.P.A. (GU14/935/18)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 ottobre 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l'istanza del sig. Esposito, del 7 giugno 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Esposito, sottoscrittore di una proposta di abbonamento *Tim Smart + Tim Vision*, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società TIM S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 28 novembre 2016 richiedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica presso l'abitazione sita in Nola (NA) mediante l'adesione all'offerta commerciale *Tim Smart*, comprensiva del servizio telefonico, del servizio ADSL e del servizio accessorio *Tim Vision* al costo mensile di euro 25,90.

Nonostante numerose contestazioni e reclami telefonici, la società TIM S.p.A., del tutto immotivatamente e in assenza di qualsivoglia comunicazione resa nel rispetto degli oneri informativi, non provvedeva all'attivazione della linea telefonica e dei servizi richiesti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico a far data dal 28 novembre 2016;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL a far data dal 28 novembre 2016;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio *Tim Vision* a far data dal 28 novembre 2016;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società TIM S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via generale si deve evidenziare che in ordine alla mancata attivazione della linea telefonica, oggetto di contestazione, l'articolo 4, comma 1, delle Condizioni generali di abbonamento di TIM prevedendo che l'attivazione del servizio deve avvenire entro 10 giorni dalla relativa richiesta del cliente, fatti salvi i casi di eccezionalità tecnica, ovvero nei tempi concordati con il cliente, puntualizza al comma successivo, che *“[q]ualora, nei casi di eccezionalità tecnica e per cause non imputabili a Telecom Italia, non sia possibile rispettare i termini concordati, Telecom Italia indica comunque la data prevista per l'attivazione del servizio anche tramite rimodulazione della data dell'appuntamento già indicata, concordando con il cliente i tempi e le modalità di attivazione. Le date potranno essere confermate o rimodulate da Telecom anche tramite invio SMS. In tal caso, il contributo di attivazione non verrà richiesto prima di 30 giorni solari precedenti la data stabilita per l'attivazione stessa”*.

Alla luce di quanto emerso dalla documentazione prodotta agli atti e dalle dichiarazioni rese in sede di udienza va segnalata la circostanza che la società medesima, nell'arco temporale compreso tra il mese di novembre 2016 ed il mese di maggio 2017, ha processato due ordinativi di attivazione abbinati a due diverse numerazioni, la n. 0818231XXX e la n. 0818203XXX nelle date rispettivamente del 28 novembre 2016 e del 3 maggio 2017, entrambi annullati con causale di scarto *“per Rinunzia del Cliente”* nelle date del 30 gennaio 2017 e del 15 maggio 2017.

Al riguardo, va evidenziato che la società TIM S.p.A., né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né in sede di udienza, ha dimostrato di avere provveduto ad informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza degli asseriti, quanto non provati impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica. Infatti, con nota del 10 maggio 2017 detta società, in riscontro alla segnalazione inviata in data 20 gennaio 2017 dal legale dell'istante, si è limitata a comunicare anche con significativo ritardo quanto segue *“[l]a informiamo di avere effettuato le dovute verifiche dalle quali è emerso che per problemi tecnico - amministrativi la richiesta di attivazione della linea è in lavorazione dal 3 maggio u.s. con l'assegnazione del numero 0818203XXX”*.

Sul punto, la società TIM S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP. Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale *“ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Peraltro, la società medesima non ha prodotto alcuna documentazione in ordine all'attività di gestione del cliente, anche in ragione della lapalissiana contraddittorietà tra l'asserita, quanto non provata rinuncia dell'istante tracciata in data 30 gennaio 2017 nelle schermate *Siebel* e il successivo ordinativo di attivazione processato dalla predetta società in data 3 maggio 2017.

All'esito dell'istruttoria, con riferimento alla mancata attivazione del servizio telefonico, si deve rilevare che la mancata attivazione della linea telefonica è circoscritta al periodo di riferimento intercorrente dal 9 dicembre 2014 al 3 agosto 2017 (data di deposito dell'istanza di conciliazione, a decorrere dalla quale si rileva l'assenza di qualsiasi atto monitorio atto a sollecitare l'attivazione del servizio), per il numero complessivo di 237 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il quale *“nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*.

Parimenti, la mancata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione; laddove la mancata attivazione del servizio *Tim Vision* implica la corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale *“nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l'importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00, fino ad un massimo di euro 300,00”*, da computarsi sempre per il numero complessivo di 237 giorni.

Laddove non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative alla mancata attivazione dei servizi contrattualizzati può ritenersi già assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;

UDITA la relazione del Presidente, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA
Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Esposito, nei confronti della società TIM S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società TIM S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.777,50 (millesettecentosettantasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 237 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 1.777,50 (millesettecentosettantasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 237 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

iii. euro 237,00 (duecentotrentasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio accessorio *Tim Vision*, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società TIM S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecci